

令和3年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課 経済労働部産業雇用局産業政策課

令和4年3月31日現在

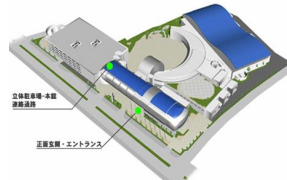
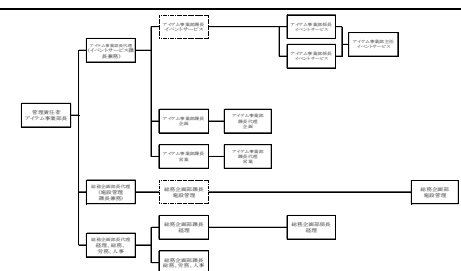
1. 施設名等

施設名 (設置年月日)	愛媛国際貿易センター (平成8年3月22日)	所在地 電話 HP	愛媛県松山市大可賀二丁目1番28号 089-953-0130 https://itemehime.com/
----------------	---------------------------	-----------------	---

2. 指定管理者

指定管理者名	愛媛エフ・イー・ゼット株式会社	指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日 (5年間)
--------	-----------------	------	-----------------------------

3. 施設の概要と指定管理者が行う業務等

設置目的	貿易の振興を通じて経済及び文化の国際交流を促進するため、国際見本市・展示会の開催に必要な施設を提供する。	施設の外観 
施設内容	大展示場(4,500㎡、分割利用可)、小展示場(1,500㎡、分割利用可)、スカイホール(755㎡)、アースホール(455㎡)、FAZプラザ(3,500㎡、分割利用可)、小展示場屋上(600㎡)、会議室6室、立体駐車場635台	
指定管理者が行う業務	①センターの業務の実施に関する業務 ②センターの利用の許可に関する業務 ③センターの利用に係る料金の収受に関する業務 ④センターの利用の促進に関する業務 ⑤センターの施設、附属設備及び備品の維持管理に関する業務 ⑥その他知事が定める業務 ⑦共用部分等の管理に関する業務	
施設の管理体制		
利用料金等	利用料金制 <input checked="" type="checkbox"/> 採用している <input type="checkbox"/> 採用していない 前年度からの変更 <input checked="" type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容)	
開館日・開館時間	(休館日)1月1日～3日及び12月29日～31日 (開館時間)9時～21時(18時以降に施設の利用が無い日は9時～17時30分)、立体駐車場は7時～22時	

4. 指定管理業務に係る県の委託料(年度別協定締結額)

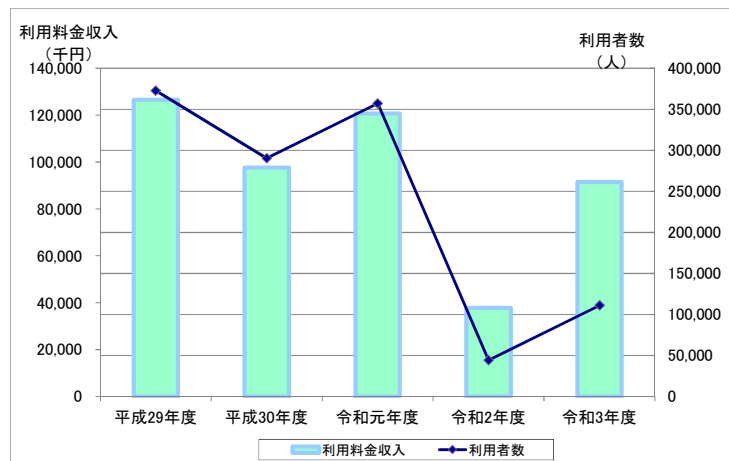
年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
県委託料(千円)	105,500	105,500	107,845	107,587	107,462	106,989

※新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、上記とは別に委託料を増額・増額なし(令和3年度)、59,038千円(令和2年度)

5. 施設の利用状況

(1) 施設の利用者数と利用料金収入

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年度増減率
利用者数(人)	372,756	290,443	357,157	44,234	111,130	151.2%
利用料金収入(千円)	126,545	97,567	120,655	37,833	91,435	141.7%



(2) 利用者数、利用料金収入の増減理由

対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由

(利用者数)
新型コロナウイルスのワクチン接種会場や三密を回避する試験会場としての利用があったため。

(利用料金収入)
上記利用者数の増加に伴い、利用料金収入も増加した。

6. サービスの質向上に向けた取組み

ア) サービス向上を図る主な取組み

(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は令和3年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

令和3年度の内容	令和4年度の内容(予定含む)
<ul style="list-style-type: none"> ○新型コロナウイルス感染予防対策の徹底 ○自主企画イベント開催による賑わいの創出 ○立体駐車場利用料の上限設定(6時間を超えて24時間まで一律1,000円) ○柔軟な利用設定(予約受付時期拡大、時間・面積の分割利用等) ○職員の資質向上のため、研修の実施、セミナーへの職員派遣 ○各種メディアの活用による広報の拡充 ○館内Free Wi-Fiの提供 ○地元メディアとの連携強化 	<ul style="list-style-type: none"> ☆大型イベント及びWEB会議用高速Wi-Fiの整備 ☆館内デジタルサイネージの導入 ○新型コロナウイルス感染予防対策の徹底 ○自主企画イベント開催による賑わいの創出 ○立体駐車場利用料の上限設定(6時間を超えて24時間まで一律1,000円) ○柔軟な利用設定(予約受付時期拡大、時間・面積の分割利用等) ○職員の資質向上のため、研修の実施、セミナーへの職員派遣 ○各種メディアの活用による広報の拡充 ○館内Free Wi-Fiの提供 ○地元メディアとの連携強化

イ) 利用者からの声への対応状況(令和3年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容	利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<p>(利用者からの評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当者の接客に対してお褒めいただく事が数多くあった。 <p>(利用者からの苦情・要望の主な内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ①全ての空調設備の風量・風向調節ができず、温度調節も手元でできず不便。 ②会議室の空調音がうるさい。 ③展示場の照明が水銀灯であるため消灯するとすぐにつかず不便。 ④今時無料Wi-Fiがないのはいかがなものか。 ⑤館内にCDコーナーが撤去され出金できず不便。 ⑥展示場搬入車両の混雑、周辺道路の渋滞から近隣住民の苦情がある。 ⑦イベントで出す音に対して近隣住民からの苦情がある。 ⑧近隣の商業施設にアイテム利用客が駐車するため苦情がある。 ⑨市内中心部から遠く、交通手段に限られ不便である。 ⑩夏場の4F会議室前廊下は、40度を超える日があり暑い。 ⑪一部の利用者から会場利用料が高いという意見があった。 	<p>(対応状況)</p> <ul style="list-style-type: none"> ①②③⑨施設・設備の構造上、改善は困難であるが、利用者にはその旨を説明し、可能な範囲でON/OFFを繰り返すなど、不満を解消するよう努めている。 ④えひめFREE-Wi-Fiの設備はあるが、全館をカバーしているものではなく、接続できる場所を案内している。 ⑤最寄りのATMをご案内している。 ⑥複数のイベントが重複し、混雑が予想される場合は、ガードマンを配置している。 ⑦騒音が予め見られるイベントは、事前に近隣の自治会等へ挨拶している。また、苦情が入った場合には、真摯に対応し、主催者への改善要請を都度行っている。 ⑧予め、混雑が予想されるイベントは、事前に近隣の商業施設に挨拶のほか、商業施設前にガードマンを配置し、誘導看板を設置する等、無断駐車への注意喚起に努めている。 ⑩夏場には、大型扇風機を設置し空気を対流させている。 ⑪利用料に関しては、県有施設であり、公正公平な取扱が求められることを説明するとともに、値段以上の価値があると認識して頂けるよう努めている。

7. 令和3年度実績に係る施設の利用状況及びサービスの質向上に向けた取組みに関する確認・検証

指定管理者の自己検証	県の施設所管課の確認・検証意見
<p>令和3年度は、令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受け、来館者数や施設の稼働率は引き続き厳しい結果となった。展示場日数稼働率は50.3%(前年度:36.6%)、展示場面積稼働率も18.4%(前年度:8.7%)と令和2年度に比べ少し回復はしたものの、コロナ以前の水準には戻っていない。また、来場者数についても、前述の理由により、111,130人(前年度:44,234人)を数えたものの、コロナ前に比べて1/3以下の水準となっている。</p> <p>令和4年度も、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、上半期は会場利用の中止や延期が予想される。下半期は予約の回復が見られるものの当館の経営を取り巻く環境は依然として厳しい状況にある。こうした状況下にあっても、当館ならではのより質の高いサービスを提供するとともに、感染症対策にも充分に取り組み稼働率の向上や来場者数の増加につなげたい。</p>	<p>令和3年度は、令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けながらも、令和3年度のイベント開催件数は105件と昨年度の78件と比較すると前年度比約35%増となった。未だコロナ以前の水準には戻っていないものの、感染状況が比較的落ち着いている状況では、イベント件数や来場者数は回復傾向にあるといえる。</p> <p>また、新型コロナウイルスワクチン接種会場や、三密を回避する試験会場としての利用など、コロナ禍での新しい需要の積極的掘り起こしにも取り組んでいたことが分かる。</p> <p>令和4年度においても、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、会場利用の中止や延期が予想され、見通しが立たない状況は続くが、感染対策を徹底した中で、利用者のニーズを捉えたサービスを提供するなど、稼働率の向上や来場者数の増加につながる取組みを実施していく必要がある。</p>

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

今年度は引き続き新型コロナウイルスの影響もあり来場者数、展示場日数稼働率、面積稼働率等が前年に比べ回復基調ではあるものの依然厳しい状況が続く。このような中、大型自主企画事業を開催する予定であるほか、イベントの誘致に向け積極的な営業活動を行っており、指定管理者制度導入による活性化の効果であると評価できる。

さらに、様々な広告媒体を積極的に活用し、より多くの方に情報発信を行うことで、各イベント毎の来場者数の増加を図る等、指定管理者が創意工夫のもと、積極的な取り組みを行っている点も評価できる。

また、施設の設置目的や機能に合致した適正かつ明確な基本理念、基本方針を有しており、公の施設としての設置目的に沿って公平・公正な運営がなされている。